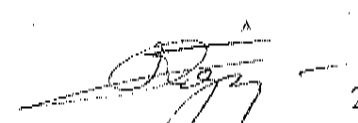


Parametru	Valoarea parametrului stabilită	Valoarea parametrilor măsurată
<b>1. Timpul necesar pentru începerea furnizării serviciului</b>		
1.1. 95% din cazuri	Max. 60 zile	Max.5 zile
1.2. 99% din cazuri	Max. 75 zile	Max.10 zile
1.3. % cazuri rezolvate la termenul convenit	Min. 98%	100%
<b>2. Ponderea deranjamentelor</b>		
2.1. deranjamente/linie de acces/an	Max. 0,3	Max.0.01
2.2. deranjamente/linie de acces/an	Max. 0,4	Max.0.01
<b>3. Timpul de remediere a deranjamentelor</b>		
3.1. Intervalul de remediere a 80% din deranjamente	Max. 14 ore	Max.2 ore
3.2. Intervalul de remediere a 95% din deranjamentele sesizate pe liniile de acces	Max. 16 ore	Max.3 ore
3.3. Intervalul de remediere a 80% din deranjamentele de orice alt tip	Max.24 ore	Max.6 ore
3.4. Intervalul de remediere a 95% din deranjamentele de orice alt tip	Max.48 ore	Max 12 ore
3.5.1. % deranjamente remediate la termenul stabilit cu utilizatorul pentru servicii directe <sup>1</sup>	Min. 98%	99,5%
3.5.2. % deranjamente remediate la termenul stabilit cu utilizatorul pentru servicii indirecte	Min. 99%	99,8%
<b>4. Rata de răspuns</b>		
4.1. % din totalul apelurilor locale	Min. 92%	98%
4.2. % din totalul apelurilor naționale	Min. 90%	96%
4.3. % din totalul apelurilor internaționale	-	-
<b>5. Timpul de stabilire a conexiuni</b>		
5.1. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri locale - centrale digitale - centrale crossbar și semielectronice	Max. 4 sec. Max. 30 sec	4 sec.
5.2. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor locale - centrale digitale - centrale crossbar și semielectronice	Max. 6 sec. Max. 30 sec	4 sec.



5.3. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri naționale - centrale digitale - centrale crossbar și semielectronice	Max. 6 sec. Max. 30 sec	4 sec.
5.4. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor naționale - centrale digitale - centrale crossbar și semielectronice	Max. 7,5 sec Max. 30 sec	5 sec.
5.5. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri internaționale	-	-
5.6. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor internaționale	-	-
<b>6. Timpul de răspuns pentru servicii de "operatoare"</b>		
6.1. Timpul mediu de răspuns	Max. 30 sec.	10 sec
6.2. % apeluri către servicii de operator la care s-a răspuns în maximum 30 secunde	Min. 90%	98%
<b>7. Disponibilitatea telefoanelor publice cu plată</b>		
7.1. % telefoane publice cu plată în funcțiune	Min. 90%	-
<b>8. Corectitudinea facturii</b>		
8.1. % reclamații cu privire la corectitudinea facturii	Max. 2%	Nu sunt

